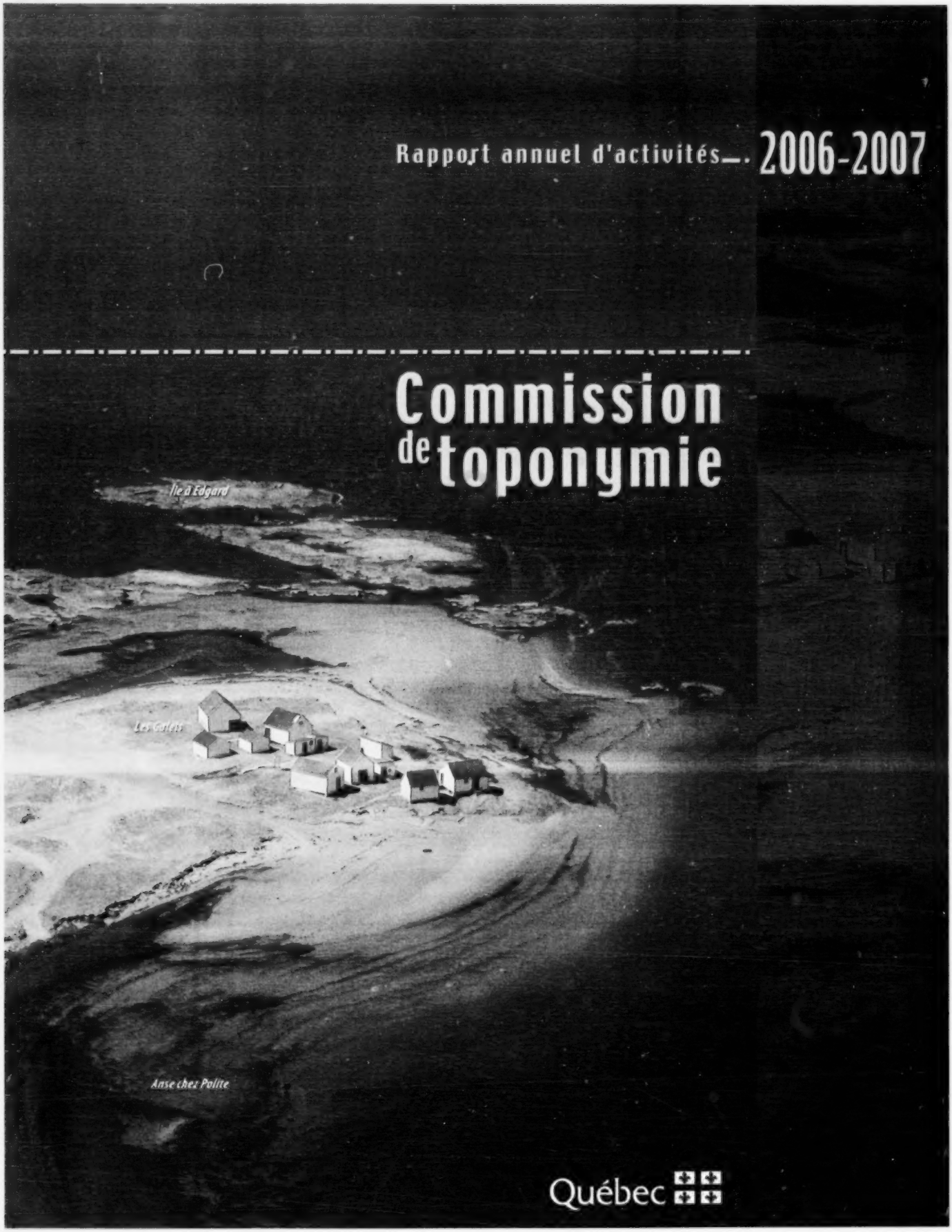
Rapport annuel d'activités 2006-2007

Commission de toponymie



Québec

2008-05702/

Rapport annuel d'activités 2006-2007

Commission de toponymie

Commission de toponymie

La Commission de toponymie a rédigé le contenu de cette publication et a supervisé la production de cette édition.

Dépôt légal - 2008
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-550-50853-3
ISSN 0714-2145
(c)Gouvernement du Québec

Rapport annuel d'activités 2006-2007

Table des matières

Rapport de la présidente par intérim

Partie 1 **Commission de toponymie**
Mission et mandat 9
Contextes 10
Contexte externe 10
Contexte interne 11
Clientèles, mandats et services offerts 11
Services, outils et publications 12
Organisation 13
Membres de la Commission de toponymie 13
Structure administrative de la Commission 13

Partie 2 **Cadre de gestion**
Philosophie de gestion 15
Principes 15
Éléments constitutifs 15
Déclaration de valeurs 16

Partie 3 **Résultats obtenus au regard du plan stratégique**
Orientation 2 : Valoriser et généraliser une langue de qualité 19
Axe d'intervention 3 : L'expertise toponymique à la disposition de la population 19

Orientation 3 : Consolider la politique linguistique du Québec 26
Axe d'intervention 2 : La célébration de la vitalité de la langue française 26
Axe d'intervention 3 : La veille en matière linguistique 29

Partie 4 **Résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens**
Engagements de la Commission 31

Annexe 1 **Organigramme de la Commission de toponymie au 31 mars 2007** 33

Annexe 2 **Déclaration de services aux citoyens** 35

Rapport de la présidente par intérim

Au terme de la deuxième année d'application du **Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008**, ce rapport 2006-2007 rend compte des travaux et des décisions de la Commission de toponymie au regard des objectifs inscrits dans ce plan et sous l'angle de l'avancement de la mission toponymique, de la fourniture et de l'amélioration des services aux citoyens, et du rayonnement de l'expertise toponymique québécoise.

Avancement de la mission toponymique

Inventaire, traitement et officialisation

Grâce aux travaux d'inventaire et de traitement qu'elle a effectués - soit des enquêtes menées sur le terrain, des échanges et des négociations notamment avec les municipalités, les pourvoiries et les autochtones - la Commission a enrichi sa banque de noms de lieux de 4 575 appellations. De ce nombre, 2 905 dénominations ont été approuvées dont 2 289 désignent des voies de communication, 70 des lacs, 27 des îles, 26 des rapides, 23 des ruisseaux, 15 des pointes et 11 des monts. Certains de ces travaux méritent d'être mis en évidence.

Inventaire des noms de lieux sur le terrain

Dans le contexte du 400e anniversaire de la fondation de Québec, la Commission a réalisé cette année deux enquêtes toponymiques sur le territoire de la communauté métropolitaine, ce qui lui a permis de recueillir 747 nouveaux toponymes.

Par ailleurs, en plus de se rendre en Estrie pour vérifier sur place l'usage du nom **Rivière Niger**, la Commission a poursuivi le traitement de trois enquêtes antérieures effectuées à Natashquan, à Aguanish et à Saint-Donat, d'où l'officialisation de 119 nouveaux noms de lieu.

Harmonisation des corpus de noms de voies de communication

Dans la foulée des regroupements municipaux, la Commission a travaillé de concert avec les autorités toponymiques de Rouyn-Noranda, de Val-d'Or, de Terrebonne, de Repentigny, de Mont-Laurier, de Sept-Îles et de Rivière-Rouge en vue d'y réduire le nombre d'odonymes identiques ou très voisins. L'année a également été marquée par la deuxième phase d'harmonisation entreprise par la Ville de Québec afin de résoudre des cas d'homonymie partielle.

Poursuite du traitement de la toponymie autochtone

Dans une communication adressée à la Commission, la Société Makivik a mis en relief la difficulté d'assurer la transmission du patrimoine toponymique traditionnel inuit aux jeunes.

En guise de réponse à cette préoccupation légitime, la Commission a décidé de diffuser en ligne, en plus de la toponymie officielle, des noms de lieux traditionnels en langues autochtones du Québec.

Elle compte également mettre en évidence les noms de lieux officiels qui sont issus du patrimoine traditionnel autochtone et s'engage, dans la mesure du possible, à faire connaître la signification des noms traditionnels.

Il importe ici de rappeler que, à ce jour, 5,6 % des toponymes officiels ont été puisés à même la toponymie traditionnelle autochtone du Québec.

Au cours de l'exercice, la Commission s'est également déclarée favorable à l'attribution d'un nom inuit pour désigner le parc national que le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs entend établir dans les monts Torngat et la vallée de la Rivière Koroc. Ainsi, ce parc sera officiellement dénommé **Parc national Kuururjuaq**, le spécifique **Kuururjuaq** correspondant au nom traditionnel inuit de la rivière Koroc.

Enfin, à la suite d'une demande transmise par le Secrétariat aux affaires autochtones, la Commission a assuré le déroulement de consultations sur le régionyme **Nuchimiyuschiiy** qui signifie le *territoire de chasse*. Les autorités naskapies souhaitent voir reconnaître ce nom pour désigner la région que les Naskapis habitent et parcourent traditionnellement.

Commémoration toponymique

Cette question a beaucoup retenu l'attention au cours de cette année. À Québec, à l'occasion du dixième anniversaire du décès de l'ancien premier ministre Robert Bourassa, les autorités municipales et le ministère des Transports se sont concertés pour attribuer son nom à l'autoroute du Vallon et au nouveau boulevard qui la prolonge. Une cérémonie de dévoilement a eu lieu le samedi 4 novembre, en présence notamment du premier ministre Jean Charest, de membres de la famille de Robert Bourassa, et de feue la mairesse de Québec, Andrée P. Boucher.

La Commission a également été saisie d'une demande de la Ville de Montréal qui souhaitait, elle aussi, honorer l'ancien premier ministre dans sa toponymie en suggérant de remplacer les noms **Avenue du Parc** et **Rue De Bleury** par **Avenue Robert-Bourassa**. Cette proposition a soulevé un débat animé. Bien que la population ait massivement exprimé son appui au projet de commémoration de l'ancien premier ministre, elle a également choisi d'exprimer son désaccord à l'égard du choix du lieu proposé par la Ville.

Cela dit, le maire de Montréal ayant annoncé que la Ville faisait marche arrière dans ce dossier, la Commission n'a pas eu à statuer sur la pertinence d'approuver les changements proposés.

Par ailleurs, la Commission a traité huit autres dossiers de désignations toponymiques commémoratives dont deux étaient aussi en rapport avec des personnes qui ont apporté une contribution notable à la langue française : Adjutor Rivard (**Rue du Juge-Rivard**) et Léopold Sédar Senghor (**Place Léopold-Sédar-Senghor**).

Finalement, la Commission a retiré de la nomenclature officielle le nom **Lac Pétain**, attribué à ce lieu après que l'on ait pourtant connu la teneur de certaines décisions prises par le maréchal et chef de l'État français. Le canton de Pétain et un autre lac Pétain ont cependant conservé leur nom, puisque leur désignation était antérieure à ces événements.

À l'évidence, tous ces dossiers ont démontré à quel point la toponymie possède une valeur culturelle et identitaire, mais ils ont aussi été l'occasion de mieux faire connaître le mandat, les pouvoirs et les devoirs de la Commission de toponymie.

Diffusion

Outre ses devoirs d'inventaire, de traitement et d'officialisation, la Commission doit diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec.

La Commission a connu cette année une importante couverture médiatique. Près de 350 articles mentionnant le nom de notre organisme ont été recensés dans la revue de presse, notamment lors des événements entourant la commémoration en l'honneur de Robert Bourassa, et à la suite de la publication de *Noms et lieux du Québec*.

Le projet de réédition du dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, entrepris en 2004, a en effet connu son aboutissement à l'automne. Le lancement public a eu lieu à Québec le 13 novembre 2006, au Musée national des beaux-arts du Québec, en présence de son préfacier, le poète et chansonnier Gilles Vigneault, et d'un public nombreux. L'ouvrage compte 8 400 articles et 675 photographies dont plus de 700 nouveaux noms et quelque 130 nouvelles photos. Dans la foulée de cet événement, la directrice de la Commission a donné quelques entrevues.

Au cours de l'année, la Commission s'est également servie de diverses tribunes pour faire valoir l'importance d'utiliser la nomenclature officielle et promouvoir la dimension patrimoniale de la toponymie. Ainsi a-t-elle pris part, entre autres, aux travaux du comité sur le *Guide des noms de rues* de l'Association québécoise des transports et des routes (AQTR), au XXII[e] Congrès de la Fédération des familles-souches du Québec, aux colloques *Les chantiers de la géographie*, à l'Université Laval et *Un retour aux sources* de l'Association des communicateurs municipaux ainsi qu'au Salon des directeurs municipaux du Québec.

Aussi, comme elle le fait régulièrement depuis quelques années, la Commission s'est engagée dans deux activités inscrites au programme de la Francofête annuelle, pour célébrer la vitalité de la langue française dans l'accomplissement de la mission toponymique.

Enfin, la Commission a renouvelé en profondeur son document d'information sur sa mission et ses principaux produits et services. Il se présente désormais sous la forme d'une pochette de disque compact et s'intitule *Commission de toponymie - La mémoire du paysage*.

Terminologie géographique

Comme le prévoit la loi, la Commission doit établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française. Au cours de l'année, neuf termes géographiques ont été traités.

Fourniture et amélioration des services offerts aux citoyens

À la suite des recommandations formulées dans l'étude effectuée, l'année dernière, pour connaître le degré de satisfaction de la clientèle utilisatrice de *TOPOS sur le Web*, la banque de noms de lieux du Québec, la Commission a apporté en 2006-2007 deux améliorations à ce service : une note explicative a d'abord été ajoutée dans la fenêtre de la recherche avancée, puis la définition de **code géographique** a été précisée.

Par ailleurs, l'achalandage du site Web a connu une pointe de 56 082 pages affichées en novembre 2006. À n'en pas douter, l'actualité toponymique a un effet direct sur la fréquentation du site. Nous avons donc choisi de poursuivre la diffusion de capsules d'intérêt toponymique en rapport avec l'actualité. Au cours de l'exercice, 24 capsules ont été rendues publiques.

De plus, en collaboration avec la direction des communications de l'Office, la Commission a travaillé à mettre au point une nouvelle présentation de son site Web qui se traduira par un renouvellement de l'aspect visuel aussi bien que par l'ajout de contenus neufs ou reformulés.

Enfin, la Commission a renouvelé son entente de collaboration avec la Photocartothèque québécoise du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF), accord qui permet aux usagers de *TOPOS sur le Web* d'accéder directement à la cartographie numérique à l'échelle 1/20 000 du MRNF.

Rayonnement de l'expertise toponymique québécoise

La Commission de toponymie est active sur la scène canadienne en tant que membre de la Commission de toponymie du Canada, où elle fait valoir les intérêts, les compétences et le savoir-faire du Québec. Elle est également présente sur la scène internationale au sein de la Division francophone du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG) où, de concert avec les autorités toponymiques françaises dans le cadre d'une entente bilatérale de coopération, elle réalise des projets utiles aux francophones du monde et aux toponymistes de la Francophonie.

Remerciements

En terminant, je tiens à offrir mes remerciements aux membres de la Commission de toponymie, ces bénévoles qui croient en la mission toponymique de l'État québécois et qui font preuve d'un engagement indéfectible. Aussi, je veux saluer la compétence et le dévouement de l'équipe de la Commission. Cette petite équipe, qui travaille à l'inventaire, au traitement, à la conservation et à la diffusion de la nomenclature du Québec, sait redoubler d'ardeur pour assurer avec efficacité la continuité de la mission toponymique dans un contexte de diminution sensible des ressources. Ma gratitude va également à sa directrice, M^me^ Danielle Turcotte, une collaboratrice de premier plan qui imprime sa marque de compétence et d'humanité à notre organisation gardienne d'un patrimoine précieux.

La présidente par intérim,
France Boucher

Partie 1 Commission de toponymie

1.1 Mission et mandat

Créée en 1977, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française, la Commission de toponymie a pris le relais de la Commission géographique de la province de Québec et de la Commission de géographie (1912-1977).

La Charte définit la compétence, les devoirs et les pouvoirs de la Commission, organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec.

La Commission doit :

- proposer au gouvernement les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec;
- donner son avis au gouvernement sur toute question que celui-ci soumet en matière de toponymie.

La Commission peut :

- donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration sur toute question relative à la toponymie;
- dans les territoires non organisés, nommer les lieux géographiques ou en changer les noms;
- avec l'assentiment de l'organisme de l'Administration ayant une compétence concurrente sur le nom de lieu, déterminer ou changer le nom de tout lieu sur un territoire municipal local.

Les noms approuvés par la Commission au cours de l'année doivent être publiés au moins une fois l'an à la *Gazette officielle du Québec*, et ces noms, choisis ou approuvés par la Commission, deviennent d'emploi obligatoire dans les textes et documents de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

1.2 Contextes

1.2.1 Contexte externe

La Commission, dont la mission est tracée par la Charte de la langue française, accorde une attention toute particulière au visage francophone de la toponymie québécoise en s'assurant que les éléments génériques des noms de lieux sont en français.

La toponymie étant issue du mariage fécond de la géographie et de la langue, la mission toponymique de l'État doit prendre en compte les dimensions géographique et culturelle des noms de lieux. D'une part, un toponyme permet aux personnes de se repérer et de localiser des lieux. D'autre part, le toponyme favorise l'expression, au moyen d'un message linguistique, du contenu historique et culturel d'une présence humaine spécifique.

C'est ainsi que, tout en s'assurant de la présence de génériques français dans les noms officiels, la Commission doit respecter la nature duelle des noms de lieux qui permet d'exprimer l'identité de chacune des communautés qui composent le Québec d'aujourd'hui. Aussi, les spécifiques traduisent-ils de façon significative des traits distinctifs de la société québécoise, notamment les particularismes du français québécois et les mots du paysage géographique qui appartiennent à la langue rurale traditionnelle. Mais, comme la Charte prévoit une reconnaissance de la communauté québécoise d'expression anglaise ainsi que des peuples autochtones et des autres minorités qui contribuent à faire le Québec d'aujourd'hui, la toponymie du Québec se veut le reflet de l'apport de ces communautés. Cette approche est également préconisée dans les résolutions adoptées par les Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques.

Outre la question du choix de la langue des génériques et des spécifiques des noms de lieux, l'aménagement linguistique de la toponymie québécoise s'intéresse de près à la qualité de la langue et à la reconnaissance de l'apport du français québécois à la toponymie.

Rappelons également que la normalisation des noms géographiques représente une activité de premier plan en ce qu'elle concourt au repérage des lieux dans l'espace, fonction essentielle pour assurer la sécurité des personnes, la gestion des ressources naturelles, la qualité de la cartographie, et faciliter les communications de l'État avec ses citoyens. Les bouleversements survenus dans le monde municipal au cours des dernières années ont aussi soulevé de vives inquiétudes au chapitre de la gestion des noms de voies de communication. Dans ce contexte où les municipalités doivent harmoniser les odonymes sur leur nouveau territoire, la Commission a le devoir de veiller à la préservation du patrimoine toponymique local et à la qualité de la nouvelle toponymie proposée.

Par ailleurs, dans la perspective du développement durable, les organismes responsables de la gestion du territoire et des ressources naturelles sollicitent régulièrement la Commission pour dénommer les nouvelles entités à préserver telles que les réserves naturelles, les aires protégées et les réserves de la biodiversité.

Comme on peut le constater, la gestion des noms de lieux constitue une préoccupation majeure dans plusieurs domaines d'activités. Il en est de même dans toutes les grandes nations du monde. Pour cela, la Commission de toponymie participe aux travaux du Groupe d'experts des Nations Unies pour la normalisation des noms géographiques (GENUNG) où son expertise est hautement recherchée.

1.2.2 Contexte interne

Même si la structure de la Commission n'a pas changé, tous les atouts de son rattachement administratif à l'Office sont utilisés de façon à lui offrir les moyens à l'accomplissement de sa mission spécifique. Aussi, dans un contexte de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et de modernisation des façons de faire, des mesures ont été prises pour optimiser l'utilisation des ressources humaines, financières et matérielles, et planifier la relève du personnel. Dans la foulée de ce qui était amorcé, nous avons entrepris une revue des processus et des méthodes de travail, l'accent étant résolument mis, au quotidien, sur les valeurs de compétence, de loyauté et de transparence dans l'action et la gestion.

Ainsi, des procédures plus efficaces pour enregistrer le courrier, traiter les demandes de service et assurer le suivi des décisions de la Commission ont été établies. Plus particulièrement, nous avons revu les façons de traiter le suivi des décisions de manière à automatiser une large partie des tâches afférentes, et ce, en attendant une réforme informatique en profondeur touchant à la fois le traitement des noms, l'enregistrement des décisions et leur communication aux intéressés. Nous avons également poursuivi l'implantation de l'utilisation d'un logiciel de cartographie numérique dans les opérations courantes (consultation des cartes, consignation des noms de lieux dans la cartographie et transmission des décisions aux clients) en prévision de l'abandon, dans un avenir proche, de la consignation des noms par écrit sur des cartes imprimées.

1.3 Clientèles, mandats et services offerts

Les mandats confiés à la Commission touchent l'ensemble des Québécoises et des Québécois, les noms de lieux constituant des points d'ancrage propres à chaque personne.

La Commission fait plus particulièrement bénéficier de son expertise et de ses services tous les ministères et organismes utilisateurs et relayeurs de la toponymie, ainsi que toutes les municipalités, responsables de choisir le nom de leurs voies de communication.

Ainsi, les travaux de la Commission sont indispensables pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, dans sa gestion des forêts, des mines et des zones d'exploitation contrôlée (zecs); pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, dans sa gestion des réserves de biodiversité, des milieux naturels protégés et des barrages; et pour le ministère de la Culture et des Communications, dans son traitement des biens culturels classés. La toponymie constitue également un outil essentiel aux travaux du ministère de la Sécurité publique, responsable de la sécurité des

citoyens; à ceux du ministère des Transports, responsable de la signalisation routière; ainsi qu'à ceux du ministère des Affaires municipales et des Régions, responsable des grandes réorganisations territoriales. La Commission fournit également des avis relatifs à la qualité de la toponymie présente dans les manuels scolaires qui doivent être approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Par ailleurs, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec et le Directeur général des élections du Québec comptent entre autres sur la Commission pour valider la toponymie utilisée dans leurs fichiers d'adresses.

Par son service de consultations toponymiques gratuit, la Commission répond également aux besoins de l'industrie touristique et à ceux des entreprises spécialisées dans des domaines comme la révision de documents, les levés géophysiques et la production de matériel géographique ou cartographique.

Finalement, par l'intermédiaire du service Immédi@t de l'Office québécois de la langue française, la Commission offre ses services aux journalistes de tous les médias qui sont de grands utilisateurs de la toponymie.

1.4 Services, outils et publications

Pour répondre à tous ces besoins, la Commission de toponymie met à la disposition de ses usagers les services, publications et outils suivants :

- *TOPOS sur le Web*, la banque de données toponymiques, qui diffuse tous les noms de lieux officiels du Québec, fournit des données techniques et renseigne sur l'origine des noms diffusés;
- des renseignements généraux sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture diffusés sur le site Web de la Commission;
- des consultations personnalisées, gratuites et directes, accessibles par téléphone et par courriel;
- la formulation d'avis techniques;
- un centre de documentation spécialisée en toponymie;
- la validation du contenu toponymique de documents cartographiques;
- la validation de fichiers d'adresses;
- le *Guide de l'affichage odonymique*;
- les cahiers traitant de la toponymie autochtone.

1.5 Organisation

1.5.1 Membres de la Commission de toponymie

La Commission est composée de sept membres, dont une présidente, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. Au 31 mars 2007, trois postes demeuraient vacants, alors que les autres étaient respectivement occupés par :

France BOUCHER, présidente par intérim

Jean-René CÔTÉ, membre

Jacques LACOURSIÈRE, membre

Joël SIMONNET, membre

1.5.2 Structure administrative de la Commission

La Commission de toponymie, organisme dont la mission et le mandat sont définis par la Charte de la langue française, est rattachée administrativement à l'Office québécois de la langue française, en vertu de l'article 122. Aussi, c'est à l'Office qu'il incombe de fournir à la Commission tout le soutien nécessaire en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles, de même que le soutien utile en matière de conseil juridique et de communication. La reddition de compte pertinente à chacun de ces éléments est présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de l'Office. Il en est de même en ce qui a trait à l'application des obligations législatives et gouvernementales concernant notamment la mise en œuvre de la Politique linguistique et de la Loi d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, la Commission et l'Office ayant choisi de partager leurs politiques et ressources en ces matières. On trouvera à l'annexe 1 l'organigramme de la Commission.

Partie 2 Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par la Commission de toponymie et l'Office québécois de la langue française, organisme auquel la Commission est rattachée administrativement. Il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, la Commission de toponymie adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité à la clientèle, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Dans le but de mettre à contribution, de façon créative et intelligente, ses ressources humaines, la Commission adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

Notre raison d'être : la satisfaction de la clientèle

La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : la performance du personnel

Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : une communication interne franche et ouverte

Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

La Commission et sa clientèle

- La Commission vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
- La Commission considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

La Commission et ses ressources humaines

- La Commission considère le personnel comme la ressource-clé de l'organisme.
- La Commission estime que le personnel est compétent.
- La Commission croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.

- La Commission favorise la polyvalence et la flexibilité de son personnel.
- Le personnel de la Commission poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
- La Commission a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.
- La Commission considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
- L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de la Commission.

La Commission et sa gestion

- Le gestionnaire a des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, il est responsable de la qualité de ses actions et de la gestion des équipes dont il dirige la prestation de services à la clientèle.
- La Commission retient la participation comme mode de gestion et compte sur le gestionnaire pour le mettre en application. Il favorise du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
- La Commission donne au gestionnaire la responsabilité de mobiliser le personnel sous sa direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
- La Commission incite le gestionnaire à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
- La Commission considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
- La Commission valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

La philosophie de gestion de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 Déclaration de valeurs

La Commission a une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'elle rend à la population du Québec. Cette mission, la Commission doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales.

Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et aux citoyens.

La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de la Commission et elles orientent sa relation avec les citoyennes et citoyens.

Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de la Commission constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de la Commission vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. La Commission adhère donc aux valeurs suivantes :

La compétence

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'impartialité

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'intégrité

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

La loyauté et la solidarité

Chaque personne est consciente qu'elle représente la Commission auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par la Commission. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

Le respect

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relations dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

Partie 3 Résultats obtenus au regard du Plan stratégique

Cette partie du rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs propres à la Commission inscrits au **Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008.**

Orientation 2

Valoriser et généraliser une langue de qualité

Axe d'intervention 3

L'expertise toponymique à la disposition de la population

Objectif 1

Enrichir de 3 000 noms de lieux par an l'information stockée dans la banque de toponymes en ligne, *TOPOS sur le Web*; diffuser, en ligne, la toponymie officielle et ajouter 20 articles par an dans la *Foire aux questions* (FAQ) du site Internet de la Commission de toponymie.

Indicateurs de résultats

1. Nombre de toponymes ajoutés dans *TOPOS*
2. Pourcentage des décisions des membres de la Commission mises en ligne
3. Nombre d'articles ajoutés par année dans la FAQ renommée *Les atouts toponymiques*

Résultats

1. Nombre de toponymes ajoutés dans *TOPOS* : 4 575

En 2006-2007, la Commission a ajouté à sa banque de noms de lieux 1 575 toponymes de plus que son objectif annuel de 3 000. Ce résultat s'explique d'abord par les travaux d'harmonisation réalisés pour réduire le nombre de voies de communication porteuses de noms identiques ou très semblables dans les villes ayant fait l'objet de regroupements municipaux, opérations qui ont généré un grand nombre de noms nouveaux. Aussi, les enquêtes toponymiques effectuées dans la communauté métropolitaine de Québec et les recherches qui en ont accompagné la préparation ont révélé l'existence de plusieurs noms inconnus, qu'il s'agisse de toponymes anciens ou encore de variantes d'appellations déjà connues.

Le traitement des toponymes recueillis inclut également l'amélioration des renseignements techniques et la diffusion d'informations d'ordre culturel. C'est ainsi qu'au cours de l'année nous avons précisé les coordonnées géographiques de 3 855 toponymes et que nous avons mis en ligne 3 465 nouveaux articles sur l'origine ou la signification de noms de lieux.

Au 31 mars 2007, le portrait de TOPOS, la banque de noms de lieux de la Commission, se présentait comme suit :

Répartition des toponymes selon l'appartenance linguistique

Langue	Toponymes (sauf les odonymes)		Odonymes		Total	
	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels
Français	91 547	150 482	91 786	129 987	181 925	280 469
Anglais	14 158	33 876	9 658	16 81	23 739	50 357
Langues amérindiennes	8 757	22 595	598	1 138	9 342	23 733
Inuktitut	3 157	7 278	13	22	3 256	7 300
Autres langues	1 942	2 821	1 452	2 112	3 359	4 933
Indéterminé	3 240	5 712	645	1 009	3 887	6 721
TOTAL	122 801	222 764	104 152	150 749	225 508	373 513

Avis

Conformément à son mandat, la Commission a également évalué 14 demandes d'avis provenant de divers ministères et organismes. Les demandeurs et le sujet de leur requête ont été :

Le ministère des Affaires municipales et des Régions pour des changements de statut de municipalités :

- Municipalité de Saint-Roch-de-l'Achigan
- Municipalité du canton de Granby
- Municipalité de la paroisse de L'Ange-Gardien
- Municipalité de Sainte-Hélène

Le ministère de la Culture et des Communications pour un bien culturel :

- Grange Adolphe-Gagnon

Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs pour des réserves et des parcs :

- Réserve de biodiversité des Caribous-de-Val-d'Or
- Réserve de biodiversité des Tourbières-de-Val-d'Or
- Réserve de biodiversité des Tourbières-du-Lac-Sabourin
- Réserve naturelle du Lac-Montjoie
- Réserve naturelle du Chemin-Saint-Georges
- Réserve naturelle du Lac-Gale
- Réserve naturelle du Lac-Notre-Dame

- Réserve naturelle du Mont-Rougemont
- Réserve naturelle Morgan
- Réserve naturelle du Bois-Angell
- Réserve naturelle Scottsmore
- Réserve naturelle des Gaudreau-de-Scottsmore
- Réserve naturelle du Boisé-de-la-Pointe-Saint-Gilles
- Parc national Kuururjuaq

Le ministère des Transports pour un nom d'autoroute :

- Autoroute Ville-Marie.

Vingt-trois avis relatifs à du matériel pédagogique ont également été fournis, et ce, conformément au paragraphe *f* de l'article 125 de la Charte.

2. Pourcentage des décisions des membres de la Commission mises en ligne : 100 %

La Commission a mis en ligne la totalité des décisions[1] rendues par ses membres en 2006-2007 concernant la nomenclature géographique officielle et dont le traitement était achevé au 31 mars.

3. Nombre d'articles ajoutés par année dans la FAQ renommée *Les atouts toponymiques* : 10 articles

Ces courts articles donnent de l'information sur les questions les plus fréquemment traitées par notre service de consultation toponymique. Au fil des ans, cette section s'enrichit de nouveaux écrits et un moteur de recherche permettra de mieux repérer l'information recherchée.

En 2006-2007, 10 nouvelles rubriques ont été ajoutées au corpus des *Atouts*, le développement du nouveau contenu Web ayant réduit le temps disponible pour en rédiger et en valider davantage.

1. C'est-à-dire les décisions d'officialisation ou de désofficialisation de noms ainsi que la déclaration de noms non officialisables.

Objectif 2

Offrir des services d'information toponymique destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

Indicateurs de résultats

Diffuser la liste des services d'information toponymique selon la clientèle à qui ils sont prioritairement destinés : grand public ou certains publics spécialisés.

Résultats

Liste des services offerts :

Diffusion de la toponymie officielle

- *Topos sur le Web*, la banque des noms de lieux officiels du Québec, fournit des données techniques et renseigne sur l'origine des noms diffusés
  Grand public et publics spécialisés
- Extrants de la banque des noms de lieux en fonction de besoins individuels
  Publics spécialisés
- *Noms et lieux du Québec* - dictionnaire illustré et ouvrage de référence sur la toponymie du Québec
  Grand public et publics spécialisés
- Les décisions des membres
  Publics spécialisés
- *La Gazette officielle du Québec* - liste annuelle de toutes les décisions d'officialisation de la Commission
  Publics spécialisés
- Les répertoires présentant la toponymie autochtone
  Publics spécialisés

Diffusion d'autres renseignements toponymiques

- Le service de consultations toponymiques personnalisées et l'émission d'avis techniques
  Grand public et publics spécialisés
- Des renseignements généraux sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture diffusés sur le site Web de la Commission
  Grand public et publics spécialisés
- Un centre de documentation spécialisée en toponymie
  Publics spécialisés
- *Le Guide de l'affichage odonymique*
  Publics spécialisés

- La banque d'exonymes de langue française
  Grand public et publics spécialisés

Parmi les services offerts, les plus populaires sont :

- ***TOPOS sur le Web***

L'enrichissement continu de la banque et les améliorations apportées au moteur de recherche, en cours d'année, ont renforcé le caractère attractif de cet instrument de référence.

Fréquentation de *TOPOS sur le Web*

Mois	Nombre d'interrogations
Avril	40 922
Mai	49 223
Juin	48 403
Juillet	45 683
Août	46 757
Septembre	48 580
Octobre	51 193
Novembre	48 485
Décembre	40 562
Janvier	48 397
Février	53 996
Mars	61 508
Total	**583 709**

Manifestement, la banque de noms de lieux connaît une popularité grandissante avec plus de 580 000 interrogations enregistrées en 2006-2007, pour une moyenne mensuelle d'environ 49 000, soit 8 000 de plus par mois que l'année dernière.

- **Le service de consultations toponymiques personnalisées**

La Commission offre un service de consultation par téléphone et par courriel, qui recueille de plus en plus la faveur populaire. Au cours de l'année, 2 745 personnes ont eu recours à ce service.

Répartition des demandeurs par catégorie de clientèle

Clientèle	Nombre de demandeurs
Association ou société	129
Citoyen	709
Entreprise privée	192
Média privé	99
Citoyen au sens de la Loi[2]	
Total	**1 129**
Clientèle	**Nombre de demandeurs**
Gouvernement extérieur	54
Indéterminé	1
Média public	91
Ministère et organisme public	464
Municipalité	938
Organisme scolaire	68
Total général	**2 745**

Par ailleurs, afin d'assurer la qualité toponymique de certains documents produits par l'Administration, la Commission a vérifié, en 2006-2007, 13 608 toponymes figurant sur 266 cartes produites par le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et le ministère des Transports. Elle a aussi assuré la mise à jour de 10 fichiers informatiques d'odonymes produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

- **Les sections du site Web qui abordent les critères de choix et les règles d'écriture**

Les critères de choix sont présentés sur trois pages html, chacune étant consultée en moyenne, mensuellement, par 674 internautes. Les questions relatives aux règles d'écriture, quant à elles, sont présentées sur quatorze pages html et chacune de ces pages est consultée en moyenne par 2 560 internautes, chaque mois.

2. Les catégories « Association ou société », « Citoyen », « Entreprise privée et travailleur autonome » et « Média privé » correspondent aux destinataires des produits et services de la Commission de toponymie, au sens de l'article 6 de la Loi sur l'administration publique (L. R. Q., c. A-6.01) qui précise que les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la présente loi, les services offerts à la population et aux entreprises.

En plus de diffuser la liste de ses produits et services sur son site Web, la Commission participe, chaque année, à différentes activités en vue d'en faire la promotion.

En 2006-2007, elle a réalisé plus d'une quinzaine d'activités de promotion et d'animation. Ainsi, afin de rencontrer ses clients du domaine municipal, la Commission a participé au congrès de l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ). Elle a également fait une présentation au Congrès de l'Association des communicateurs municipaux du Québec, cette clientèle étant un important relayeur de la toponymie. Alors qu'une participation au congrès de la Fédération des familles souches lui a permis d'échanger avec des utilisateurs réguliers de Topos, sa participation au Salon expert, chasse, pêche, camping lui a permis d'entrer en contact avec le grand public. Cette clientèle a également été visée par la tenue d'un concours organisé par la station de la Mauricie et du Centre-du-Québec de Radio-Canada, concours portant sur la recherche de l'origine et de la signification de noms de lieux de chaque région. Enfin, la Commission a participé aux travaux du *Portail géographique du Québec* et elle a donné son avis au sujet du futur *Atlas général du Québec*.

Orientation 3
Consolider la politique linguistique du Québec

Axe d'intervention 2
La célébration de la vitalité de la langue française

Objectif 1

Reconnaître et honorer les efforts et les engagements d'individus, de groupes, d'organismes et d'entreprises en faveur de la langue française.

Indicateur de résultats

Nombre de désignations toponymiques témoignant d'une contribution en faveur de la langue française

Résultats

Parmi les désignations commémoratives attribuées pour la plupart par des autorités municipales, quatre ont honoré les efforts et l'engagement d'individus en faveur de la langue française :

- **Place Léopold-Sédar-Senghor** (Montréal)
  Cette place commémorative, située face à la station de métro Université-de-Montréal, rappelle aux Montréalais le souvenir de Léopold Sédar Senghor, homme politique et écrivain sénégalais, dont l'apport à la culture française d'ici et d'ailleurs est important.
- **Rue du Juge-Rivard** (Sherbrooke)
  Ce nom perpétue la mémoire d'Adjutor Rivard (1868-1945), juge et écrivain canadien-français. En 1902, Adjutor Rivard a fondé la Société du parler français au Canada.
- **Boulevard Robert-Bourassa** (Québec)
- **Autoroute Robert-Bourassa** (Québec)
  Robert Bourassa (Montréal, 1933-1996) a été le 22e premier ministre du Québec. S'inspirant du rapport Gendron, Robert Bourassa fait adopter, en 1974, le projet de loi 22 qui consacre le français comme la langue officielle du Québec et qui vise à lui assurer la primauté dans le monde du travail et plusieurs autres secteurs d'activité.

La Commission a également traité six autres désignations commémoratives :

- **Édifice Léon-Casgrain**
  Cet édifice abrite le palais de justice de Rivière-du-Loup. Léon Casgrain (Rivière-Ouelle, 1892-Rivière-du-Loup, 1967) a été le premier juge résidant à Rivière-Loup.

- **Îlot de la Baronnie**
  Cet îlot se trouve dans le fleuve Saint-Laurent, au sud de l'île Charron et du pont-tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine, à Longueuil. La ville de Longueuil, qui fêtait son 350e anniversaire, en 2007, souhaitait rappeler à la mémoire de ses citoyennes et citoyens la présence de la baronnie de Longueuil.

- **Poste Adélard-Godbout**
  Ce poste électrique se situe à l'angle de la rue Wellington et de la rue Queen, à Montréal. Le choix de cette appellation s'est inscrit dans le programme de désignation toponymique commémorative établi pour marquer le 50e anniversaire du décès d'Adélard Godbout, agronome et ancien premier ministre du Québec (1936; 1939-1944).

- **Édifice Valérie-Gignac**
  Cette dénomination identifie un édifice public sur le boulevard Saint-Martin Est, à Laval. Il abrite le poste 2 de la police de Laval où travaillait Valérie Gignac, policière décédée tragiquement le 14 décembre 2005 dans l'exercice de ses fonctions.

- **Édifice Jacques-Mongeau**
  Ce nom a été officialisé à la demande de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys pour désigner l'édifice où est logé le centre de formation professionnelle situé au 3 501, boulevard Saint-Charles, à Kirkland. Il rappelle le souvenir de Jacques Mongeau (1931-2003), dont on a voulu souligner le dévouement à la cause de l'éducation et des commissions scolaires.

- **Fontaine de Tourny**
  Cette fontaine se situe sur la place de l'Assemblée-Nationale, à Québec. Elle a été offerte par la famille Simons pour commémorer le 400e anniversaire de la fondation de la ville de Québec, en 2008.

Finalement, la Commission a délégué un représentant aux activités de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs et un autre au comité consultatif sur la commémoration de la Commission de la capitale nationale du Québec.

Objectif 2

Poser des actions spécifiques en vue de souligner l'histoire et l'évolution du fait français en Amérique (Québec 2008, Francofête, etc.) et favoriser la participation du grand public aux célébrations du français.

Indicateur de résultats

Liste des actions spécifiques posées par la Commission pour souligner l'histoire et le fait français

Résultats

La publication du dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec* a été l'événement marquant de l'année pour souligner l'histoire et l'évolution du français en Amérique. Cet ouvrage fait la démonstration du rôle de refuge linguistique que joue la toponymie pour les mots rares, disparus ou en voie de l'être au Québec. Ce dictionnaire, pièce signifiante de la mise en valeur du fait français en Amérique, expose le réseau de relations étroites qui se sont tissées entre la mémoire des individus et des collectivités, d'une part, et les territoires d'occupation humaine, d'autre part.

Aussi, dans le cadre des activités de la Francofête, organisée par l'Office québécois de la langue française, la Commission a remis, dans la catégorie Toponymie, un Mérite à la Ville de Saint-Hyacinthe et un autre à la Municipalité de Saint-Prime afin de souligner leur remarquable contribution à l'odonymie québécoise.

De plus, pour la cinquième année, la Commission a collaboré avec la Ligue d'improvisation de Québec, à l'organisation d'un match tenu à l'enseigne du thème et des mots de la Francofête 2006-2007.

Orientation 3
Consolider la politique linguistique du Québec

Axe d'intervention 2
La veille en matière linguistique

Objectif 3

Maintenir et établir, en fonction des priorités gouvernementales, des partenariats canadiens et internationaux sur des sujets susceptibles d'enrichir la démarche linguistique québécoise.

Indicateur de résultats

Nombre et impact des activités de collaboration et de coopération de la Commission de toponymie

Résultats

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a participé à quelques forums nationaux ou internationaux, dont les principaux sont :

- **La Commission de toponymie du Canada**
  La Commission a pris part à la réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada, qui s'est tenue à Ottawa les 22 et 23 juin 2006.

  Le centenaire de l'*Atlas du Canada* a notamment été souligné à cette occasion. Plus de 13 000 lieux géographiques y sont représentés, dont plus de 1 800 se trouvent sur le territoire québécois. La Commission a accepté de vérifier la position et la délimitation des lieux québécois, ce qui a été fait pour 467 d'entre eux en 2006-2007. Cet atlas est maintenant en ligne, ce qui en permet une mise à jour continue.

- **La 23e session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG)**
  Deux personnes ont participé, au sein de la délégation du Canada, aux travaux du GENUNG qui se sont déroulés à Vienne, du 28 mars au 4 avril 2006. Plus de 250 experts en provenance de 67 pays étaient réunis pour cet événement.

  La Commission participe activement à ce forum onusien où s'élaborent des projets toponymiques qui intéressent également l'Agence intergouvernementale de la Francophonie.

  Donnant suite à la première recommandation de la Huitième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques (Berlin, 2002), la Commission a présenté un rapport intitulé *Promotion des noms géographiques utilisés par les groupes minoritaires et les autochtones du Québec. Contribution de la Commission de toponymie du Québec.*

La Commission a également déposé deux documents élaborés de concert avec la Division francophone du GENUNG, l'un sur les exonymes français, l'autre sur un projet de cours de toponymie en ligne.

La délégation de la Commission a aussi assisté aux réunions des membres de la Division francophone dont la directrice de la Commission est cosecrétaire. Ces réunions ont rassemblé quinze experts provenant de sept pays.

- **La mission franco-québécoise**

En septembre 2006, la Commission a accueilli deux personnes représentant respectivement la Commission nationale de toponymie de France et l'Institut géographique national de France.

Des échanges ont eu lieu sur les projets menés en coopération. Le premier, une banque d'exonymes français, établit le lien entre des noms de lieux du monde en français et leur nom officiel (**Londres** par rapport à **London**, par exemple). Cette année, 86 nouveaux noms ont été traités en vue d'enrichir la banque, qui est hébergée, développée et entretenue par la Commission grâce au soutien de l'équipe informatique de l'Office. L'autre projet consiste à développer un cours d'introduction à la toponymie appliquée à l'intention des toponymistes et des gestionnaires de la Francophonie. La responsabilité du contenu du cours est assumée conjointement par des toponymistes du Québec et de la France, qui travaillent en collaboration avec la Commission de toponymie (Québec) et la Commission nationale de toponymie (France). Ce contenu, présentement en rédaction, sera mis en ligne par une firme montréalaise, grâce à une subvention accordée par l'Agence intergouvernementale de la Francophonie.

Partie 4 Résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie traite des résultats atteints au regard de la Déclaration de services aux citoyens (voir annexe 2).

Les engagements de la Commission

Les produits et services de la Commission satisfont généralement les citoyens et les principaux utilisateurs, du moins si l'on se base sur les commentaires élogieux que l'on reçoit.

1 **Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.**

Résultats

Au cours de l'exercice, la Commission a rapidement répondu à 2 745 demandes de services, dont 1 129 provenaient des citoyens au sens de la loi sur l'Administration publique.

2 **Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.**

Résultats

La Commission a respecté cet engagement en accusant réception de toutes les requêtes reçues.

Par ailleurs, les dates des réunions de la Commission ont été annoncées à l'avance dans le site Internet.

Finalement, 88 % des dossiers soumis pour décision ont fait l'objet d'un suivi à l'intérieur du délai prévu de cinq semaines, résultat qui s'explique par la date de la dernière réunion tenue par les membres, en 2006-2007, soit le 22 mars 2007.

3 **Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom identifie un lieu d'importance significative ou que ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.**

Résultats

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

4 **En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.**

Résultats

Signalons que 90,76 % des 2 745 demandes de services que les citoyens et les autres usagers ont formulées ont reçu une réponse dans un délai de 48 heures.

Le tableau suivant présente la répartition des questions incluses aux 2 745 demandes reçues. Le nombre total de questions, 3 702, est plus grand que le total des demandes, car certaines d'entre elles comportaient plus d'une question.

Répartition des questions provenant des 2 745 demandes de services des usagers

Objet	Nombre	%
Critères de choix	135	3,65 %
Divers	234	6,32 %
Documentation de la bibliothèque	6	0,16 %
Fichier numérique	24	0,65 %
Français au bureau	16	0,43 %
Gentilés	42	1,13 %
Immédi@t	2	0,05 %
Nom d'un lieu	876	23,66 %
Origine et signification d'un nom	296	8,00 %
Position d'un lieu	141	3,81 %
Proposition de toponyme	94	2,54 %
Publications	108	2,92 %
Question juridique et procédure d'officialisation des noms	405	10,94 %
Règles d'écriture	386	10,43 %
Site Web	127	3,43 %
Terminologie géographique	110	2,97 %
Traitement d'un dossier[3]	700	18,91 %
Total	**3 702**	**100 %**

5 Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Résultats

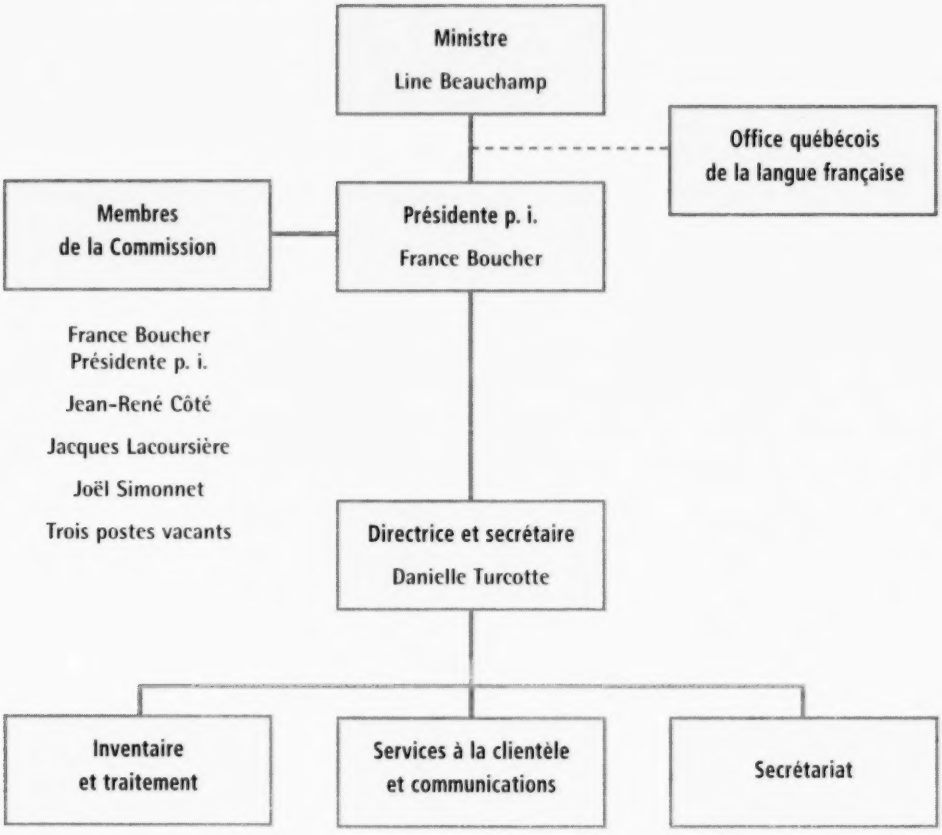
Le site Web de la Commission a été accessible durant 99,4 % du temps, résultat comparable à celui obtenu en 2005-2006.

3. On entend généralement par « Traitement d'un dossier » une tâche qui consiste à analyser une demande concernant un ou des noms de lieux et à la soumettre à l'approbation des membres de la Commission.

Annexe 1

Organigramme de la Commission de toponymie

au 31 mars 2007



Annexe 2

Déclaration de services aux citoyens

Mission

La Commission de toponymie est l'organisme public responsable de la gestion des noms de lieux du Québec. À ce titre, elle doit procéder à l'inventaire, à la conservation, à l'officialisation et à la diffusion des noms de lieux. La Commission remplit sa mission en tenant compte aussi bien des aspects territoriaux (localisation, étendue et nature du lieu) que culturels (langue, origine et signification des noms de lieux) de la toponymie.

Principaux produits et services

La Charte de la langue française prévoit des obligations pour la Commission. Celles-ci sont à l'origine des produits et des services fournis aux citoyens, au grand public aussi bien qu'aux chercheurs :

- L'officialisation des noms de lieux et la formulation d'avis toponymiques.
- La diffusion de l'information géographique :
  - Sur Internet, grâce à une banque des noms de lieux officiels du Québec, *TOPOS sur le Web*, qui renseigne sur la localisation, l'origine et la signification de ces noms; grâce aussi à des fichiers électroniques couvrant une foule de sujets toponymiques d'intérêt public.
  - Dans des publications, dont plusieurs sont gratuites, consacrées à des thèmes reliés aux noms de lieux (par exemple les noms autochtones, les noms d'immeubles, les noms commémoratifs, etc.).
- Un service de consultation personnalisé, gratuit et direct, accessible par téléphone au 418 643-2817 ou par courriel à : topo@toponymie.gouv.qc.ca. Ce service couvre tous les aspects des noms de lieux (les normes sur le choix et l'écriture des noms, l'origine et la signification de ceux-ci, la terminologie géographique, les juridictions en cause, etc.).
- Une bibliothèque spécialisée (10 000 volumes) susceptible d'aider les chercheurs en matière de toponymie, de généalogie, de géographie et d'histoire, en offrant un service de référence et de prêt entre bibliothèques.

Engagements de la Commission de toponymie

La Commission s'engage à fournir les meilleurs services et les meilleurs produits en fonction de ses ressources, avec courtoisie et diligence, en diffusant une information exacte et en protégeant les renseignements personnels qu'elle détient. La Commission prend également les engagements particuliers suivants :

- Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.
- Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.

- Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom identifie un lieu d'importance significative ou s'il présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.
- En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.
- Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

Comment formuler des commentaires ou porter plainte sur les produits et services de la Commission de toponymie

La Commission de toponymie désire connaître l'opinion des utilisateurs de ses produits et services afin de les améliorer. Faites-nous part de vos commentaires, critiques ou plaintes, nous leur réserverons un traitement équitable. Pour joindre la personne responsable du traitement des plaintes et de l'accueil des commentaires, composez le 418 643-2817 ou encore joignez-la par télécopie au 418 644-9466 ou par courriel à topo@toponymie.gouv.qc.ca.

Comment accéder aux produits et services de la Commission de toponymie

Notre adresse

Commission de toponymie
750, boulevard Charest Est, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1K 9M1

Nos numéros de téléphone

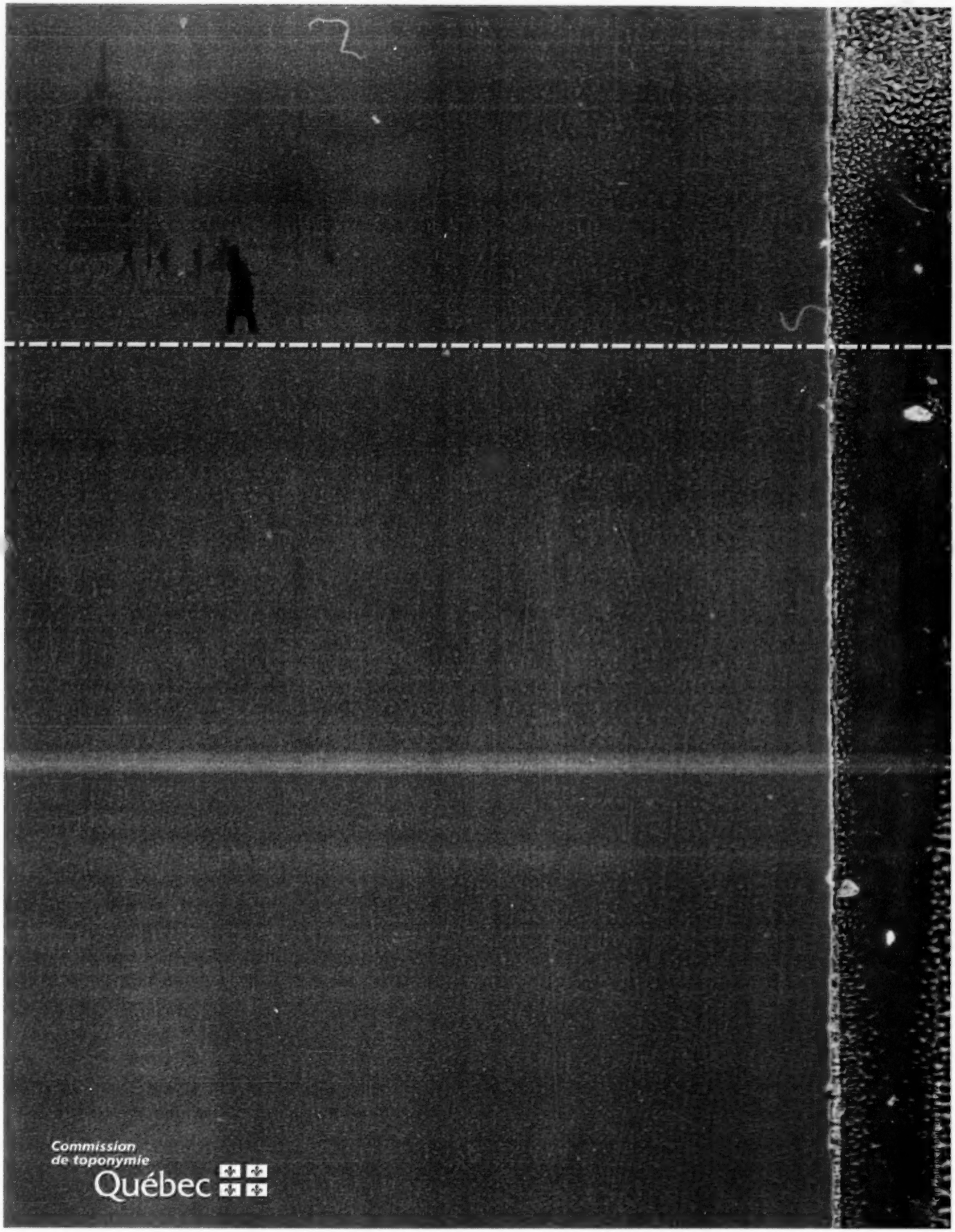
Consultations toponymiques : 418 643-2817
Bibliothèque : 418 646-9609
Télécopieur : 418 644-9466

Notre adresse de courriel

topo@toponymie.gouv.qc.ca

Notre site Internet

www.toponymie.gouv.qc.ca


Commission
de toponymie
Québec